

**RAPPORT ANNUEL**  
**2022-2023**  
**COMITÉ DES USAGERS**  
**HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT**



*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal*

Québec 

## TABLE DES MATIÈRES

1. Identification.....	3
2. Mot du Président.....	4
3. Priorités et réalisations de l'année écoulée .....	5
Renouvellement de l'équipe.....	5
Réalisation d'un sondage de satisfaction des usagers.....	5
Echanges avec la direction sur différents projets .....	5
4. Composition et portrait des membres .....	6
5. Coordonnées des membres .....	7
6. Bilan des activités .....	8
Assemblée générale annuelle 2021-2022 .....	8
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.....	8
2.a Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.....	9
2.b Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus .....	10
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers .....	11
Assistance et accompagnement effectués par le Comité.....	12
Rapport des activités de suivi.....	13
Rapport des activités de suivi (suite) .....	14
7. Tenue des rencontres.....	15
8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes.....	17
9. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine.....	18
10. Conclusion, enjeux et recommandations.....	19

## 1.

## IDENTIFICATION

### **Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal**

#### **Coordonnées**

Adresse postale du comité :  
Pavillon Rosemont  
5689 boul. Rosemont, bureau C58  
Montréal, QC, H1T 2H1

No de téléphone du comité :  
514-252-3925

Courriel du comité :  
[cusagers.hmr@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cusagers.hmr@ssss.gouv.qc.ca)



Ce fut une année de transition.

Un nouveau président fut nommé en remplacement de Mr Rick Smith qui portât plusieurs dossiers du Comité. Nous remercions Rick de son fantastique travail et son dévouement pour le Comité et l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont.

Nous avons acheté des vestes d'identification pour plus de visibilité pour les usagers.

Le Comité fut actif en particulier pour l'accès à l'entrée principale, en particulier le débarcadère, les chaises roulantes ainsi que d'un kiosque d'information aux usagers.

Une lettre ouverte fut envoyée au ministre de la Santé pour faire valoir notre préoccupation au sujet de la rénovation/reconstruction de l'Hôpital Maisonneuve.

Je tiens à remercier les bénévoles qui assurent d'ailleurs le fonctionnement du comité et notre coordonnatrice, Melissa Bellemare dit Loof qui coordonne toutes nos activités.

Un grand merci



Patrick Cothenet, Président



### Renouvellement de l'équipe

En 2022, M. Smith et Mme Bourassa ont quitté leurs fonctions au sein du Comité. Nous profitons de ce bilan pour les remercier de leur implication pour l'amélioration de la qualité de vie des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont. Les membres restants du comité, Monsieur Patrick Cothenet, M Racine-Dufort et Mme Shanks ont été rejoints par M. Patrice Lecomte. Le comité est donc en mesure d'assurer la réalisation de sa mission avec rigueur et compétence.

### Réalisation d'un sondage de satisfaction des usagers

Conformément à son mandat, le comité a souhaité évaluer la satisfaction des usagers qu'il représente, notamment ceux en oncologie. L'objectif poursuivi par le comité est de proposer des améliorations, le cas échéant, et de poursuivre ses efforts pour promouvoir l'amélioration des services. Le questionnaire, développé en collaboration avec le groupe de consultants Médaillon, était inédit. Le comité a pu bénéficier de la collaboration du service des archives de l'établissement pour constituer sa base de données. Les entretiens téléphoniques ont eu lieu pendant trois semaines en décembre 2022. L'échantillon était composé de 528 répondants. Les résultats de ce sondage ont permis au comité d'identifier certains éléments sur lesquels il lui paraît important de travailler, bien que les résultats généraux soient positifs. Le comité a également présenté les résultats du sondage à la directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CIUSSS de l'Est de l'île de Montréal et aux autres acteurs de la direction.

### Echanges avec la direction sur différents projets

- Rénovation de l'hôpital
- Débarcadère
- Wifi
- Comptoir d'information à l'entrée
- Fauteuils roulants

## 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Lors de la dernière assemblée annuelle, Mme Patrick Cothenet a été désignée comme président du Comité tandis que Mme Linda Shanks a été nommée vice-présidente.

Nous avons également accueilli M. Patrice Lecomte au sein de notre équipe et remercions tous les membres pour leur temps et leur dévouement.

M. Rick Smith a terminé son mandat et nous tenons à le remercier pour son engagement et sa contribution au sein du Comité.

No	Prénom	Nom	Rôle	Commentaires
1	Rick	Smith	Président	Mandat terminé : Sept 2022
2	Patrick	Cothenet	Président	Sept 2022
3	Sylvie	Bourrassa	Vice-présidente	Démissionner : Sept 2022
4	Linda	Shanks	Vice-présidente	Sept 2022
5	Félix	Racine-Dufort	Trésorier	
6	Patrice	Lecomte	Membre	

### Personne-ressource du comité des usagers

- Mélissa Bellemare dit Loof



## 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

<b>Président</b>	<b>Prénom : Patrick</b>	<b>Nom : Cothenet</b>
	Numéro de téléphone du comité : 514-252-3925	
	Adresse postale du comité : Pavillon Rosemont 5689 boul. Rosemont, bureau C58 Montréal, QC, H1T 2H1	
<b>Responsable du comité des usagers de l'établissement</b>	<b>Prénom : Karine</b>	<b>Nom : Girard</b>
	Numéro de téléphone : 514-524-3544 poste 25465	
	Courriel : Karine.girard.CEMTL@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : CLSC de Rosemont, 2909, rue Rachel Est Montréal (Québec) H1W 0A9	
<b>Personne- ressource</b>	<b>Prénom : Mélissa</b>	<b>Nom: Bellemare dit Loof</b>
	Numéro de téléphone : 514-252-3925	
	Courriel : cusagers.hmr@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : Pavillon Rosemont 5689 boul. Rosemont, bureau C58 Montréal, QC, H1T 2H1	



## 6. BILAN DES ACTIVITÉS

Le comité a un plan d'action :    Oui             Non

### Assemblée générale annuelle 2021-2022

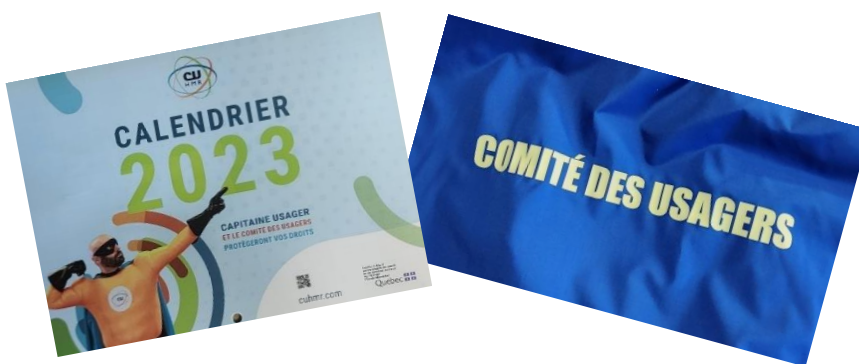
En raison de la pandémie, le comité a tenu son AGA par vidéoconférence et n'a pas eu d'invités. Nous espérons pouvoir reprendre nos activités normales en 2023.

### 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Répondre aux questions par téléphone, par courriel et en personne.
- Références au commissaire aux plaintes
- Affichage des droits sur les Écrans HMR
- Visiter les usagers sur les étages.
- Distribution de dépliants, d'affiches et d'autres articles promotionnels.
- Table d'information
- Production et distribution de calendriers
- Production de vestes qui identifient le comité

Mélissa fait régulièrement le tour des étages, ce qui a permis de distribuer aux usagers des brochures d'information ainsi que des produits promotionnels.

Nous avons pu reprendre nos activités en organisant une table d'information et nous espérons en organiser d'autres régulièrement.





## 2.a Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

### **Participation aux comités prescrits par la loi:**

- Conseil d'administration du CUCI
- Comité de vigilance

### **Participation aux comités HMR:**

- Dossier fauteuil roulant

### **Affiliation à des comités hors CIUSSS**

- Conseil pour la protection des malades (CPM)
- Regroupement des comités des usagers (RPCU)

### **Amélioration de l'expérience des patients avec le Wi-Fi:**

Nous avons reçu l'assurance que le Wi-Fi serait bientôt disponible pour les patients. Cette amélioration de l'expérience des patients leur permettra de rester connectés avec leurs proches et de se divertir pendant leur séjour à l'hôpital.

### **Problème avec les taxis au débarcadère:**

Nous avons constaté que les taxis prennent de l'espace illégalement et ne laissent pas de place pour les usagers, et ont même été agressifs. Nous avons été en contact avec la direction de la CIUSSS pour trouver des solutions à ce problème et avons eu des réunions à ce sujet. Nous sommes toujours en attente de solutions et continuerons à travailler pour améliorer la sécurité et le confort des patients.

### **Accessibilité des fauteuils roulants dans l'hôpital:**

Nous avons constaté qu'il y avait une pénurie de fauteuils roulants dans l'hôpital et que les informations à l'entrée étaient insuffisantes. Nous avons été invités à participer à un comité pour résoudre ce problème et nous continuerons à travailler pour garantir que tous les patients aient accès à des fauteuils roulants lorsqu'ils en ont besoin. Cette amélioration permettra aux patients ayant des difficultés de mobilité de se déplacer plus facilement dans l'hôpital et de recevoir des soins sans stress supplémentaire.

De plus, nous sommes heureux d'annoncer que l'hôpital a répondu à notre demande en ajoutant des bancs entre l'entrée et le stationnement pour faciliter l'accessibilité des patients.

Bien que cela soit une amélioration significative, nous continuerons à travailler avec l'hôpital pour garantir que tous les patients aient accès à des fauteuils roulants et à toutes les autres aides à la mobilité dont ils ont besoin pour se déplacer dans l'hôpital sans obstacle.



## 2.b Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

### Bureau:

Le bureau du CU était ouvert le matin, de 7h30 h à 12h30 du mardi au jeudi. Tout au long de l'année 2022-23, si le bureau était fermé, il était possible de le joindre par téléphone ou par courriel.

### Sondage:

Cette année, notre enquête portait sur l'oncologie et a recueilli 528 réponses. Les objectifs de l'enquête étaient de mesurer la satisfaction des patients en ce qui concerne les informations générales, l'information reçue à l'hôpital Maisonneuve Rosemont, l'attitude des intervenants et la prise en charge de l'utilisateur, l'accessibilité au lieu des traitements et les autres lieux de rendez-vous, la satisfaction globale, ainsi que le comité des usagers.

Le sondage a été réalisé sur 2 semaines en décembre 2022, permettant d'identifier des pistes d'amélioration pour la satisfaction des usagers de HMR. Les résultats ont été présentés en mars 2023 au Département Qualité, Évaluation, Performance et Éthique, ainsi qu'aux représentants du département en oncologie et de la commissaire aux plaintes.

Parmi les recommandations proposées, il est suggéré de mettre en place un plan d'action visant à maintenir un très haut niveau de satisfaction tout en consolidant les forces du personnel. Les pistes d'amélioration concernent notamment la clarté des informations générales et celles reçues à l'hôpital, l'attitude des intervenants, la prise en charge de l'utilisateur, l'accessibilité aux lieux de traitement et de rendez-vous, ainsi que la satisfaction globale. Il est également recommandé de travailler sur l'implication et l'efficacité du comité des usagers pour mieux répondre aux besoins des patients.



### 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- La situation dans le service des urgences nous a incités à concentrer notre attention sur la situation dans l'ensemble de l'hôpital. Nous avons écrit une lettre au ministre de la Santé pour demander la construction de notre nouvel hôpital. Nous avons également travaillé sur plusieurs autres domaines importants.
- Le comité a répondu à plus de 100 demandes d'assistance. Plus de 60% des demandes ont été traitées directement par le comité et 37% ont été transférées au commissaire aux plaintes ou à la direction.
- Le Comité des Usagers de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont est fier de son travail pour défendre les droits des patients. Nous avons travaillé dur pour améliorer l'accessibilité de l'hôpital pour tous les patients et pour améliorer leur expérience de soins. Nous continuerons à travailler dur pour améliorer la qualité des soins pour tous les patients.

#### Médias

##### 15 jan 2023 - CBC

*What kind of concerns are there over the Maisonneuve-Rosemont hospital renovation plans?*

<https://www.cbc.ca/listen/live-radio/1-15-daybreak-montreal/clip/15963930-what-kind-concerns-maisonneuve-rosemont-hospital-renovation-plans>

##### 17 jan 2023 - Radio-Canada

*Conflit à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont: juste un plaster sur le bobo*

<https://www.cbc.ca/listen/live-radio/1-15-daybreak-montreal/clip/15963930-what-kind-concerns-maisonneuve-rosemont-hospital-renovation-plans>

##### 17 jan 2023 - CityNews

*Maisonneuve-Rosemont Hospital ER closed overnight, nurses threaten to quit - mediator stepping in*

<https://montreal.citynews.ca/2023/01/17/maisonneuve-rosemont-hospital-er-nurses-to-quit/>

##### 26 JANVIER 2023 - EST Media

*HMR : VIVES RÉACTIONS VIS-À-VIS LE PLAN DU GOUVERNEMENT ÉBRUITÉ*

<https://estmediamontreal.com/hmr-vives-reactions-plan-du-gouvernement-ebruise/>

##### 1er fév 2023 - La Presse

*Plante « n'a pas à s'inquiéter », affirme Dubé*

<https://www.lapresse.ca/actualites/sante/2023-02-01/agrandissement-de-l-hopital-maisonneuve-rosemont/plante-n-a-pas-a-s-inquieter-affirme-dube.php>

##### 1 fév 2023 - Radio-Canada

*Le sauvetage de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, une réelle urgence*

<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1952671/modernisation-quebec-dube-plante-infrastructures->

##### 2 fév 2023 - CBC

*Patients call for change at Maisonneuve-Rosemont hospital*

<https://www.cbc.ca/player/play/2162740291563>

##### 21 fév 2023 - Le Devoir

*La surcharge de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont serait aussi une cause de la crise*

<https://www.ledevoir.com/societe/sante/782667/sante-la-forte-demande-est-aussi-en-cause-dans-la-crise-a-l-hopital-maisonneuve-rosemont-selon-un-rapport>

## Assistance et accompagnement effectués par le Comité

Le Comité des Usagers de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont est engagé à aider les usagers et leurs familles à naviguer dans le système de santé et à faire face aux défis qu'ils rencontrent tout au long de leur parcours de soins. Au cours de la dernière année, le Comité a répondu à plus de 107 demandes d'assistance.

Environ un tiers de ces demandes étaient liées à des informations manquantes ou pas suffisamment claires concernant les soins à recevoir, l'accès aux services, les listes d'attente, etc. Nous avons travaillé avec les usagers pour leur fournir les informations nécessaires pour comprendre le système de santé et les services disponibles, les aider à prendre des décisions éclairées sur leur parcours de soins, et pour les aider à mieux naviguer dans le système de santé.

Nous avons également travaillé pour améliorer l'accessibilité de l'hôpital pour tous les usagers.

La majorité des usagers nous ont fait part de leur mécontentement sans vouloir déposer une plainte, mais le CUHMR a aidé les usagers à déposer 37 plaintes officielles.

Le Comité est fier de son travail pour aider les usagers à naviguer dans le système de santé et pour améliorer l'expérience de soins des patients. Nous continuerons à travailler dur pour défendre les droits des patients et pour améliorer la qualité des soins pour tous les usagers de l'hôpital.

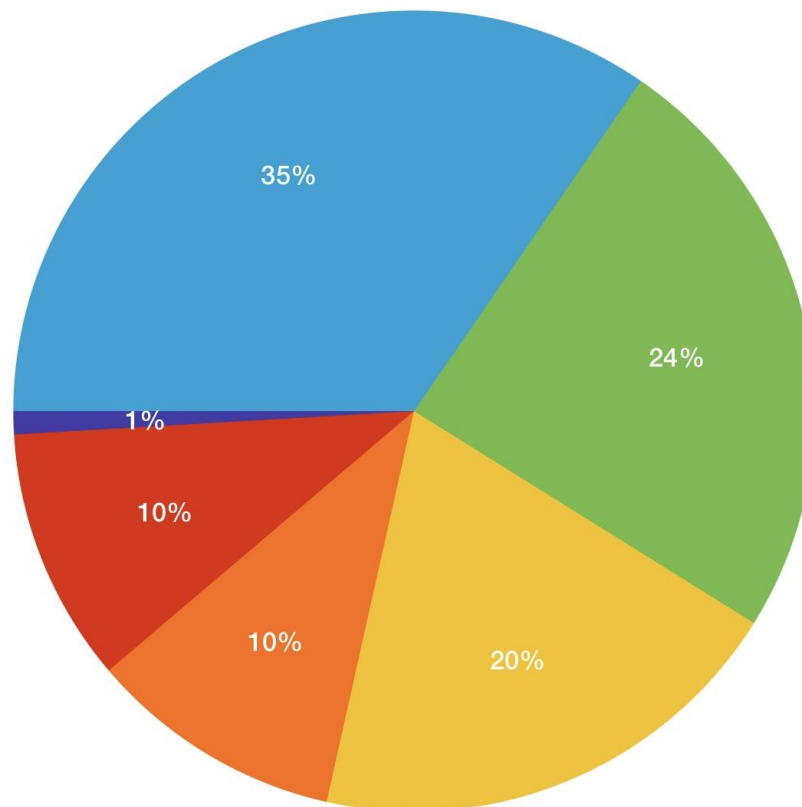


## Rapport des activités de suivi

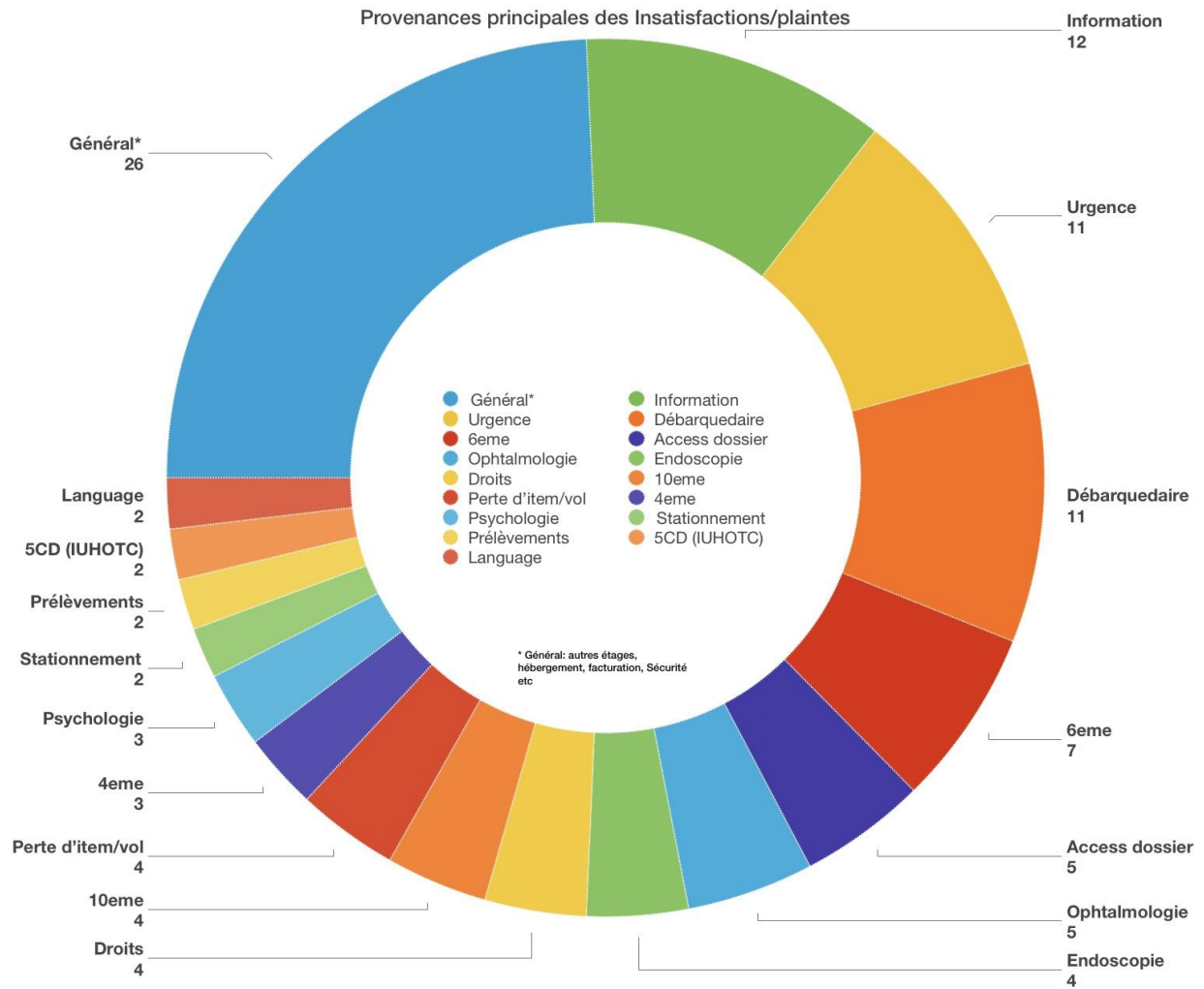
Suivis 2022-2023

Transfert commissaire	37
Transfert d'information	26
Insatisfactions	21
Direction des qualités et services	11
Accompagnement	11
Compliments	1
<b>Total</b>	<b>107</b>

- Transfert commissaire
- Transfert d'information
- Insatisfactions
- Direction des qualités et services
- Accompagnement
- Compliments



## Rapport des activités de suivi (suite)



Provenances principales	
Général*	26
Information	12
Urgence	11
Débarquedaire	11
6eme	7
Access dossier	5
Ophtalmologie	5
Endoscopie	4
Droits	4
10eme	4
Perte d'item/vol	4
4eme	3
Psychologie	3
Stationnement	2
Prélèvements	2
5CD (IUHOTC)	2
Language	2
<b>Total</b>	<b>107</b>



## 7. TENUE DES RENCONTRES

Date	Heure	Salle et coordonnées
19 avril 2022	18h	Teams
17 mai 2022	18h	Teams
13 juin 2022	18h	Teams
2 sept 2022	10h	Teams
13 sept 2022 (AGA)	18h	Teams
4 oct 2022	18h	Teams
8 nov 2022	11h	Teams
6 déc 2022	11h	Teams
10 jan 2023	11h	Teams
24 jan 2023	11h	Teams
7 fév 2023	11h	Teams
14 mars 2023	11h	Teams

Mélissa a rencontré le président du comité sur une base hebdomadaire.

### Autres Rencontres

- Plan de rétablissement et de résilience de l'Est de Montréal.
- Échanges avec les Patients Partenaires
- Rencontres avec la commissaire aux plaintes
- Rencontres régulières avec la direction (Situation HMR, Situations aux Urgences, débarcadère, Fauteuils Roulants, Taxis etc.)
- Matinée des intervenants Hochelaga-Maisonneuve
- Échanges avec l'équipe de bénévoles
- Présentation du Sondage

### Formations

Mélissa a suivi une formation offerte par le RPCU le 25 jan 2023 sur le rôle et engagement des membres des comités.

Melissa a suivi une formation avec le CPM pour les personnes ressources.

Melissa, Patrick et Linda sont allés à la conférence RPCU en Oct.oct 2022

## Affiliations

- Le comité a renouvelé ses affiliations au RPCU (Regroupement provincial des Comité des Usagers) et au CPM (Conseil pour la protection des malades) pour 2022-2023.

## Rencontres du CUCI

M. Cothenet représente actuellement le CUHMR aux rencontres du CUCI. Auparavant, c'était M. Smith qui représentait le comité jusqu'à sa démission.

Le CUCI est un organe intermédiaire important entre le CIUSSS, les comités des résidents et les comités des usagers. Au cours de l'année, le CUCI a tenu des réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale annuelle et plusieurs rencontres spéciales. Le comité a établi des règles et des structures pour garantir son fonctionnement efficace et efficient.

M. Cothenet est particulièrement intéressé à accroître la visibilité des comités (CUHMR et CUCI) et la compréhension de son rôle et de ses responsabilités.

Le CUHMR est fier de travailler en étroite collaboration avec le CUCI pour améliorer l'expérience des patients et pour défendre les droits des usagers. Nous continuerons à soutenir le travail important du CUCI et à travailler ensemble pour améliorer la qualité des soins pour tous les usagers de l'hôpital.





## 8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Informez les usagers sur les sujets suivants :

- Leurs droits
- Les recours dont ils disposent lorsque leurs droits ne sont pas respectés

Assistance prêtée aux usagers ou aux familles, à leur demande, pour formuler une plainte auprès de la commissaire.

Présentation de rapports avec discussion sur les tendances observées parmi les plaintes et les demandes d'assistance reçues. Nous espérons pouvoir recommencer les réunions régulières avec le nouveau commissaire.



## 9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Plusieurs projets sont prévus pour 2022-2023

	ACTIONS	DATE
1	Campagne d'information et visibilité	En Continue
2	Mise en œuvre d'un sondage	Sept 2023
3	Organisation de l'AGA	Juin 2023
4	Mises à jour des réseaux sociaux et du site Web	En Continue
5	Information en continu des usagers sur leurs droits par le biais du site Web, de Facebook, ou par notre présence à l'hôpital	En Continue
6	Participation à la semaine des droits des usagers	Sept 2023
7	Wifi	
8	Débarcadère (taxis et accès)	
9	Entrée et guichet d'information	
10	Fauteuils Roulants	
11	Congrès RPCU	Octobre 2023
12	Tables d'information et de recrutement	
13	Dossier Nouvel HMR	



### 1. Réaménagement du pavillon principal de HMR

Le Comité des usagers souhaite ardemment être partie prenante du processus décisionnel du projet de réaménagement du pavillon principal de HMR. Il est essentiel que les membres du Comité soient invités aux différentes tables de consultation liées à ce projet.

### 2. Visibilité du CUHMR

Nous devons malheureusement constater que de nombreux usagers ignorent l'existence du Comité et son mandat. Nous poursuivrons donc nos efforts pour nous faire connaître davantage, aussi bien à l'hôpital que dans les ressources intermédiaires.

### 3. Recrutement

Le Comité désire fortement augmenter le nombre de ses membres et, pour ce faire, la collaboration du CIUSSS dans une campagne de recrutement serait grandement souhaitée.

Le comité est fier des progrès que nous avons réalisés, nous avons accru notre présence à l'hôpital et la direction demande de plus en plus notre collaboration dans différentes activités.

***Nous entendons poursuivre nos efforts pour améliorer notre visibilité auprès des usagers, de l'hôpital et du CIUSSS, afin d'assurer une défense efficace des droits des usagers.***



